Registro de Revisiones

Número de Revisión	Razón y Contenido del Cambio	Aprobado por:	Fecha de Revisión
06	*Cambio de Presidente*	*Lic. Horacio Ortíz Renán*	*16/01/17*

Elaborado por:	**Puesto:**
Lic. Roberto Montoya Gonzalez	Director del Centro de Mecanismos Alternativos para la Solución de Conflictos.
Aprobado por:	**Puesto:**
Lic. Horacio Ortíz Renán	Presidente del Poder Judicial de Tamaulipas

1.0.- OBJETIVO.

Controlar el proceso de la prestación de los servicios de Mediación, Conciliación, Transacción y Junta Restaurativa, de manera pronta y gratuita, mediante una atención, neutral, equitativa, imparcial y bajo criterios de confidencialidad, para prevenir conflictos o en su caso lograr la solución de los mismos; este servicio podrá proporcionarse en cualquier sede regional, e inclusive Unidades Móviles o a distancia a través de videoconferencia.

2.0.- ALCANCE.

El presente Procedimiento aplica desde la Solicitud del Servicio del Mecanismo Alternativo para la Solución de Conflictos, hasta su conclusión por medio de una Acta de Conclusión o un Convenio o acuerdo reparatorio resultante por las partes y su respectivo seguimiento posterior.

3.0.- DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS.

3.1.- Mecanismos Alternativos para la Solución de Conflictos: Trámite Convencional y Voluntario, que permite prevenir conflictos o en su caso, lograr soluciones a los mismos, con o sin necesidad de intervención de los órganos jurisdiccionales, salvo para ejecutar el convenio adoptado por los participantes, entre los que destacan la mediación, la conciliación y la transacción;

3.2.- Mediación: Mecanismo alternativo para la solución de conflictos voluntario, confidencial y flexible, para ayudar a que dos o más personas físicas o morales encuentren la solución a sus conflictos en forma no adversarial, a cargo de un especialista o facilitador nombrado libremente por quienes son parte del propio conflicto, con el propósito de que acuerden voluntariamente una solución parcial o total del mismo;

3.3.- Conciliación: Mecanismo Alternativo para la Solución de Conflictos mediante el cual uno o más Especialistas o Facilitadores en Mecanismos Alternativos denominados conciliadores, quienes intervienen facilitando la comunicación entre los participantes en el conflicto y proponiendo recomendaciones o sugerencias que las ayuden a lograr una solución que ponga fin al mismo, total o parcialmente;

3.4.- Transacción: La transacción es un mecanismo alternativo para la solución de conflictos por el cual las partes a través de la negociación directa se hacen recíprocas concesiones, terminan una controversia presente o previenen una futura, sin la necesidad de un tercero imparcial, o bien si las partes lo desean pueden ser auxiliados por un especialista en mecanismos alternativos en el que solo los asistirá para elaborar el convenio o acuerdo satisfactorio para ambas partes;

3.5.- Junta Restaurativa: Mecanismo mediante el cual, dos o más personas y en su caso la comunidad afectada, en libre ejercicio de su autonomía, buscan construyen y proponen opciones de solución a la controversia, con el objeto de lograr un acuerdo que atienda las

necesidades y responsabilidades individuales y colectivas, así como la reparación de daños y la recomposición del tejido social.

3.6.- Procedimiento Asistido: Aquel Mecanismo Alternativo para la Solución de Conflictos en el que dos o más especialistas, participan simultáneamente en el mismo, dividiendo sus funciones, en razón de la mayor o menor experiencia, con fines de evaluación o aprendizaje para los especialistas;
3.7.- Sesión Privada Individual: Son las reuniones por separado con cada uno de las partes, de modo que permite al Especialista obtener una mejor comprensión del conflicto, y apoyarlos a generar estrategias de negociación;
3.8.- Especialista: Es la persona con nombramiento oficial capacitada para facilitar la comunicación entre las partes que intervienen en un conflicto dentro del Centro de Mecanismos Alternativos para la Solución de Conflictos o sus Unidades Regionales y Móviles pertenecientes al Poder Judicial del Estado de Tamaulipas; en materia penal se le denominara Facilitador.
3.9.- Co-Especialista: Persona Física que eventualmente puede participar en el procedimiento de mediación o conciliación o de Justicia Restaurativa junto con otro, con la finalidad de aportar sus conocimientos o con fines evaluatorios;
3.10.- Mediador: El especialista encargado de conducir el procedimiento de Mediación, transacción y de Justicia Restaurativa;
3.11.- Conciliador: El Especialista encargado de conducir el procedimiento de Conciliación, transacción y de Justicia Restaurativa;
3.12.- Conciliante: Persona física o moral que participa en los procesos de conciliación con la finalidad de solucionar una o más controversias;
3.13.- Mediado: Persona física o moral que participa en los procesos de Mediación con la finalidad de solucionar una o más controversias;
3.14.- Transaccionista: Persona física o moral que participa en el mecanismo alternativo de transacción con la finalidad de solucionar un conflicto presente o previenen uno futuro;
3.15.- Conflicto: Es la situación que se genera cuando dos o más personas manifiestan posiciones o intereses contrarios;
3.16.- Solicitud: Documento por el cual el ciudadano activa el servicio de Mecanismos Alternativos para la Solución de Conflictos, con el propósito de solucionar su conflicto;
3.17.- Invitación: Es aquel documento por el cual el Especialista a través del Invitador convoca a la parte complementaria a participar en el Mecanismo Alternativo para la Solución de Conflicto;
3.18.- Citatorio: Documento que deriva del seguimiento a un acuerdo reparatorio, para convocar a un interviniente a fin de procurar el cumplimiento del acuerdo respectivo;

3.19.- Invitador: Es la persona física encargada de notificar la invitación o citatorio a la persona o personas convocadas a participar en un Proceso de Mecanismo Alternativo para la Solución de Conflicto;
3.20.- Convenio: Instrumento legal donde se expresan los acuerdos de consenso resultantes del procedimiento de Mediación, Conciliación, Transacción o de Justicia Restaurativa entre las Partes;
3.21.- Convenio de Confidencialidad: Es el acuerdo donde los participantes en el procedimiento del mecanismo alternativo para la solución de conflicto se comprometen a cumplir con el principio de confidencialidad que caracteriza y rige a dichos mecanismos, aceptando que todo lo que se oiga y diga durante y después del procedimiento de los Mecanismos Alternativos para la Solución de Conflictos será confidencial, salvo pacto contrario;
3.22.- Certificación de Convenio: Trámite que la Ley de Mediación y el propio Reglamento de Mediación para el Poder Judicial regulan en virtud de que lo acordado por las partes en el procedimiento de cualquier mecanismo alternativo, pueda ser ratificado por éstas, ante el Director General del Centro de Mecanismos Alternativos para la Solución de Conflictos, o en su caso por el Jefe Regional;
3.23.- Acuerdo Reparatorio: Pacto entre la víctima u ofendido y el ofensor, que tenga como resultado la solución del conflicto a través de cualquier mecanismo idóneo que tiene el efecto de concluir el procedimiento;
3.24.- Clausula Compromisoria: Es aquella estipulación incluida en el apartado de las cláusulas del convenio, mediante la cual las partes deciden que todas o algunas de las controversias que de tal convenio puedan resultar en el futuro, se intente resolverlas primeramente a través de la transacción, mediación o conciliación;
3.25.- Reestructuración de Convenio: Procedimiento posterior a la Mediación, Conciliación, Transacción o Junta Restaurativa, que se utiliza cuando el convenio alcanzado se ha incumplido parcial o totalmente, o cuando surgen nuevas circunstancias que hacen necesario someter el asunto nuevamente a un Mecanismo Alternativo para la Solución del Conflicto;
3.26.- Acta de Conclusión: Documento en el cual se hace constar el cierre del procedimiento del Mecanismo Alternativo, en virtud de haber llegado a un acuerdo total o parcial sobre las cuestiones planteadas, o por cualquiera otra causa por la que se considere que el procedimiento no debe o no puede continuar.

4.0.- AUTORIDAD, RESPONSABILIDAD, RECURSOS Y AMBIENTE DE TRABAJO.
4.1.- Autoridad y Responsabilidad.
4.1.1.- El Director General del Centro de Mecanismos Alternativos para la Solución de Conflictos.

Tendrá autoridad de Certificar los convenios que les sean presentados por los Especialistas adscritos al Centro o Unidad Regional.

Será responsable de:

- Dirigir el Centro de Mecanismos Alternativos para la Solución de Conflictos y sus Unidades Regionales o Móviles, así como vigilar el cumplimiento de sus objetivos;
- Presentar al Presidente del Supremo Tribunal de Justicia y del Consejo de la Judicatura las propuestas para Jefes de Unidad, Especialistas y demás personal para su designación;
- Vigilar que la atención a los casos se apegue a lo establecido en la Ley de Mediación, el Reglamento del Centro de Mecanismos Alternativos para la Solución de Conflictos del Poder Judicial del Estado de Tamaulipas, Tratados internacionales y demás normas jurídicas aplicadas a la materia;
- Supervisar a los Especialistas;
- Fungir como Especialista o Facilitador cuando las necesidades del servicio así lo requieran;
- Establecer métodos, políticas y estrategias para que el Centro y sus Unidades Regionales conozcan y apliquen eficientemente los Mecanismos Alternativos para la Solución de Conflictos;
- Realizar investigaciones, estudios, análisis y diagnósticos relacionados con los mecanismos alternativos para la solución de conflictos y la Justicia Restaurativa;
- Apoyar a las diversas entidades públicas y privadas en la promoción de la cultura de la paz a través de los mecanismos alternativos para la solución de conflictos;
- Coadyuvar con el Centro de Actualización Jurídica e Investigación Procesal sobre la impartición de cursos de capacitación en mecanismos alternativos para la solución de conflictos;
- Rendir con la oportunidad debida, los informes que les sean requeridos por el Presidente del Supremo Tribunal de Justicia y del Consejo de la Judicatura;
- Comunicar el inicio de un procedimiento de mecanismos alternativos para la solución de conflictos a la autoridad judicial cuando el mismo sea derivado de un procedimiento judicial, así como su conclusión, señalando las causas de ello;
- En caso de que el procedimiento del mecanismo alternativo sea derivado de un procedimiento Judicial, remitir una copia del convenio a la autoridad judicial de la causa, para los efectos legales correspondientes;
- Certificar los convenios que le sean presentados por los especialistas adscritos al Centro o Unidades Móviles, en los casos en que participe como especialista o facilitador, o bien por ausencia o imposibilidad de algún Jefe Regional;

- Expedir y certificar las copias solicitadas por los usuarios, en los casos en que participe como especialista o facilitador, o bien por ausencia o imposibilidad de algún Jefe Regional;
- Notificar por los conductos legales al usuario, cuando cualquier información del usuario se pierda o sea inadecuadamente usada, por lo que se deberá de mantener registro de dicha notificación dentro del expediente, en los casos en que participe como especialista o facilitador, o bien por ausencia o imposibilidad de algún Jefe Regional; y
- Las demás que la autoridad superior designe de acuerdo al ámbito de Competencia.

4.1.2- El Jefe de Unidad Regional del Centro de Mecanismos Alternativos para la Solución de Conflictos.

Tendrá la autoridad de Certificar los convenios que le sean presentados por los Especialistas o Facilitadores adscritos a la Unidad Regional o Unidad Móvil.

Será responsable de:

- Dirigir la Unidad Regional y Unidad Móvil a su cargo, así como vigilar el cumplimiento de sus objetivos;
- Rendir con la oportunidad debida, los informes que le sean requeridos por el Presidente del Supremo Tribunal de Justicia y del Consejo de la Judicatura y el Director del Centro de Mecanismos Alternativos para la Solución de Conflictos del Supremo Tribunal de Justicia del Estado;
- Vigilar que la atención a los casos se apegue a lo establecido en la Ley de Mediación, el Reglamento del Centro de Mecanismos Alternativos para la Solución de Conflictos del Poder Judicial del Estado de Tamaulipas, Tratados internacionales y demás normas jurídicas aplicadas a la materia;
- Supervisar a los Especialistas;
- Fungir como Especialista, cuando las necesidades del servicio así lo requiera;
- Distribuir equitativamente el trabajo de la Unidad Regional o Unidad Móvil, correspondiente que está a su cargo;
- Proponer al Director métodos, políticas y estrategias para que el Centro y las Unidades Regionales conozcan y apliquen eficientemente los métodos alternativos de solución de conflictos;
- Realizar investigaciones, análisis y diagnósticos relacionados con los mecanismos alternativos para la solución de controversias;
- Apoyar a las diversas entidades públicas y privadas en la promoción de la cultura de la paz a través de los mecanismos alternativos para la solución de controversias;

- Coadyuvar con el Centro de Actualización Jurídica e Investigación Procesal sobre la impartición de cursos de capacitación en Mecanismos Alternativos para la Solución de Conflictos;
- Comunicar el inicio de un procedimiento de algún Mecanismo Alternativo para la Solución de Conflictos a la autoridad judicial, cuando el mismo sea derivado de un procedimiento judicial, así como su conclusión, señalando las causas de ello;
- En caso de que el procedimiento del Mecanismo Alternativo sea derivado de un procedimiento Judicial, remitir una copia del convenio a la autoridad judicial de la causa, para los efectos legales correspondientes;
- Certificar los convenios que le sean presentados por los Especialistas adscritos a la Unidad Regional o Móvil.
- Expedir y certificar las copias solicitadas por las partes.
- Notificar por los conductos legales al usuario, cuando cualquier información del usuario se pierda o sea inadecuadamente usada, por lo que se deberá de mantener registro de dicha notificación dentro del expediente; y
- Las demás que la autoridad superior designe de acuerdo al ámbito de Competencia.

4.1.3.- Especialista.

Tendrá autoridad de firmar los convenios y acuerdos reparatorios al que llegan las partes; y Firmar por instrucción del Director o Jefe de Unidad Regional las Invitaciones generadas.

Será responsable de:

- Proporcionar a quienes acudan a solicitar los servicios de Mediación, Conciliación o Transacción o de Justicia Restaurativa la información relacionada con cada uno de éstos, exponiendo de manera clara su naturaleza, objetivos, alcances y explicando claramente el procedimiento a seguir;
- Evaluar las peticiones de ingresos de asuntos al servicio que ofrece el Centro de Mecanismos Alternativos para la Solución de Conflictos y sus Unidades Regionales o Móviles;
- Programar y facilitar las sesiones de mediación, conciliación, transacción o de Justicia Restaurativa requeridas, ya sea por derivación Jurisdiccional, o a voluntad de cualquiera de las partes;
- Mantener el orden durante el desarrollo del procedimiento;
- Suspender la sesión del mecanismo alternativo de acuerdo a su criterio, en caso de que alguna de las partes presente síntomas evidentes de intoxicación por alcohol u otros enervantes o claros síntomas de algún trastorno mental, así como también, por

la negligencia o trato irrespetuoso o alterado de alguna de las partes que impida el desarrollo del procedimiento;
- Vigilar bajo su responsabilidad o de sus subalternos, lo necesario para evitar la pérdida de expedientes o documentos relacionados con el procedimiento;
- Mantener la confidencialidad respecto a todo lo visto, escuchando o sabido en relación a la información proveniente de los asuntos que se ventilen en el Centro de Mecanismos Alternativos para la Solución de Conflictos, Unidades Regionales o Unidades Móviles; y
- Las demás que la autoridad superior designe de acuerdo al ámbito de Competencia.

4.1.4.- Invitador.
No tendrá Autoridad.

Será responsable de:
- Notificar personalmente a través de una invitación por escrito firmada por el Director del Centro o por el Jefe de Unidad, para dar a conocer a la parte complementaria que ha sido convocada a participar en un mecanismo alternativo para la solución de conflictos, informando los alcances, propósitos y ventajas de éstos, además de la diversa papelería o documentos oficiales que deberá de presentar;
- Notificar los citatorios que derivado del seguimiento a los acuerdos reparatorios, se convoque a los intervinientes para procurar el cumplimiento de los mismos; y
- Las demás que la autoridad superior designe de acuerdo al ámbito de Competencia.

4.1.5.- Secretaria del Director.
No tendrá Autoridad.

Será responsable de:
- Asistir al Director en el manejo de agenda;
- Elaboración de diversos oficios escritos;
- Llevar seguimiento de la correspondencia de la dirección;
- Efectuar y atender llamadas telefónicas;
- Atención al público en general;
- Recabar la Información estadística del Centro de Mecanismos Alternativos para la Solución de Conflictos, Unidades Regionales y Unidades Móviles; y
- Las demás que la autoridad superior designe de acuerdo al ámbito de Competencia.

4.1.6.- Recepcionista.
No tendrá autoridad.

Será responsable de:

- Atender la recepción del Centro de Mecanismos Alternativos para la Solución de Conflictos, Unidad Regional o Móvil;
- Orientar al público de manera general sobre los servicios que se ofrecen;
- Operar el conmutador del Centro de Mecanismos Alternativos para la Solución de Conflictos o Unidades Regionales;
- Recibir documentos;
- Archivar documentación y expedientes de asuntos del Centro de Mecanismos Alternativos para la Solución de Conflictos, Unidad Regional o Móvil;
- Llevar base de datos en forma electrónica y manual; y
- Las demás que la autoridad superior designe de acuerdo al ámbito de Competencia.

4.2.- Recursos.

4.2.1.- Humanos.

Director del Centro de Mecanismos Alternativos para la Solución de Conflictos, Jefe de Unidad Regional, Especialista, Invitador, Secretaria del Director y Recepcionista.

4.2.2.- Materiales.

Computadora, escritorio, mesa redonda, archivero, estantería y material de apoyo, fax, teléfono, centro de copiado y rotafolio.

4.3.- Ambiente de Trabajo.

Condiciones Generales de Oficina.

5.0.- DESARROLLO.

Los Mecanismos Alternativos para la Solución de Controversias podrán iniciar cuando el asunto lo haya remitido la Autoridad Judicial que conozca del caso, mediante oficio girado al Órgano o derivación vía electrónica; o bien, a solicitud de cualquier ciudadano con interés legítimo. En el primer caso, únicamente para los efectos de integrar el llenado de la solicitud de servicio, la Autoridad Judicial que haya remitido el asunto, se registrará como solicitante del servicio y las partes se darán de alta como invitados.

5.1.- Recepción de usuario.

En el supuesto de que el usuario acuda al Centro, Unidad Regional o Unidad Móvil, con la finalidad de resolver su conflicto, el o la Recepcionista lo recibirá y lo canalizará con el Especialista o Facilitador en turno, o aquél que esté disponible.

5.2.- Orientación al Usuario.

Posteriormente, el ciudadano explica detalladamente su conflicto al Especialista o Facilitador, para que éste a su vez, lo oriente acerca de su situación y le explique los diferentes mecanismos alternativos que llevan a cabo en el Centro, así como también el reglamento a seguir durante el proceso; si el ciudadano está de acuerdo con el procedimiento seleccionado, el Especialista o Facilitador procederá a evaluar el caso.

5.3.- Evaluación del Caso.
Una vez que el solicitante accede e recibir el servicio o cuando el asunto haya sido remitido por un Juez, se procederá a evaluar el caso, por lo que dicha evaluación podrá resultar en un asunto no procedente y asunto procedente.

5.3.1.- Asunto No Procedente
En caso de que el asunto no sea susceptible de ser tramitado a través de un mecanismo alternativo, se dará por terminado el servicio solicitado, y se emitirá dicha declaración a través del formato **"Evaluación del Caso"**, la cual es generada por el Especialista; el Director del Centro o el Jefe de Unidad Regional dará el visto bueno a través de su firma y posteriormente será entregado por el Especialista al o la Recepcionista del Centro para su resguardo en el Archivo General.

Finalmente el Director o en su caso el Jefe Regional o el Especialista emitirán el formato **"Acta de Conclusión"** y declararan terminado dicho trámite.

5.3.2.- Asunto Procedente.
El Especialista o Facilitador analiza el caso para determinar si es susceptible de ser tramitado a través de mecanismos alternativos conforme a lo expresado por el ciudadano y lo que establece la normatividad, de ser conducente, el Director del Centro o el Jefe de Unidad darán el Visto Bueno a través de su firma en el formato **"Evaluación del Caso"**.

5.4.- Elaboración de la Solicitud del Servicio.
El o la recepcionista, con el solicitante, llenan la **solicitud (F-PPM02-04)**, en la cual deberán de registrarse los datos del solicitante, así como los del invitado o parte complementaria en el conflicto, recibiendo la documentación original necesaria, en su caso, o en su defecto, se podrá recibir copia simple, siempre que sea cotejada con su respectivo original.

Una vez realizado lo anterior se le asignará el número de solicitud. Los documentos que fueren cotejados, deberán de contener el sello de cotejo del Órgano, así como también, en el convenio o acuerdo reparatorio del que formen parte, se deberá de insertar la expresión que afirme, que dicha copia simple ha sido cotejada con su respectivo documento original, del cual se acredita que es una fiel y exacta reproducción.

5.4.1.- Registro Electrónico de la Información del Ciudadano.
Una vez que se ha generado la **Solicitud** el o la recepcionista del Centro de Mecanismos Alternativos para la Solución de Conflictos, Unidad Regional o Unidad Móvil registrará los datos tanto en los libros de Registro como en el sistema electrónico, mismo que servirá como respaldo y control de solicitudes y expedientes.

5.5.- Invitación a la Parte Complementaria.
Con el propósito de dar a conocer a la parte complementaria que ha sido convocada a participar en un Procedimiento, a más tardar cuatro días hábiles después de haber recibido la solicitud el Invitador le hará llegar la **Invitación (F-PPM02-05),** a la Parte Complementaria, informándole acerca del servicio que fue solicitado y el Especialista o Facilitador lo citará a presentarse en horario laboral en una fecha que no exceda los diez días hábiles a partir de la solicitud.

En las invitaciones subsecuentes, no existirá un término específico para determinar la fecha de la sesión, dado que por tratarse de un servicio voluntario, las fechas se establecerán en función de las posibilidades del tiempo de las partes, sin que el proceso en general exceda de treinta días hábiles. Tratándose de asuntos derivados por la Autoridad Judicial o Ministerio Público, las notificaciones de la invitación a las partes, podrán efectuarse a cargo de la misma Autoridad Judicial o Ministerio Público.

Obedeciendo la normatividad aplicable, la **Invitación, a cargo del Órgano,** enviada a los intervinientes según sea el caso, contendrá los siguientes datos:

I. Número de solicitud o en su caso número de expediente;
II. Número de Invitación;
III. Fecha de elaboración;
IV. Nombre y domicilio del invitado;
V. Nombre de la parte solicitante;
VI. Fecha, lugar y hora en la que se desarrollará la sesión;
VII. Especialista o Facilitador designado;
VIII. Pedimento de los documentos requeridos y
IX. Nombre y firma del Jefe de Unidad Regional o Especialista de la Unidad Móvil o en su caso Director del Centro de Mecanismos Alternativos para la Solución de Conflictos.

Tratándose de la unidad móvil, respecto al término y forma de entrega de sus invitaciones, en razón de los plazos señalados para la prestación de sus servicios, en las diversas

poblaciones o colonias a las que visita, quedará a criterio del especialista encargado programar las sesiones para el día siguiente en que se realice la solicitud del servicio, así también, de acuerdo a la naturaleza del conflicto, se podrá enviar la invitación por cualquier medio posible, siempre que se le haga saber a la parte complementaria que ha sido convocada a participar en un Mecanismo Alternativo.

5.5.1.- No se encuentra el invitado.
En aquellos casos en los que no se encuentre la persona invitada, el invitador deberá de cerciorarse, con el dicho de dos vecinos, que la persona que se desea invitar ciertamente vive en el domicilio proporcionado; la **Invitación** se podrá dejar con algún pariente, empleados domésticos, o cualquier otra persona capaz, siempre y cuando se encuentre en el domicilio donde se deje la invitación.

5.5.2.- No hay Personas en el Domicilio del Invitado.
En caso de no encontrarse persona alguna en el domicilio, la **Invitación** se dejará en el buzón u otro lugar visible y seguro del inmueble, por lo que el Invitador deberá realizar las anotaciones correspondientes en el acuse de recibo.

5.5.3.- Dificultad para Notificar la Invitación.
Cuando exista dificultad para notificar la **Invitación**, o cuando se trate de la segunda o posteriores invitaciones o cambios de cita, podrá llevarse a cabo a través de mensajería privada, correo electrónico, teléfono o por cualquier otro medio que se estime pertinente a criterio del Director, Jefe de Unidad o Unidad Móvil, siempre y cuando pueda hacerles saber a las partes de manera veraz, oportuna y confidencial la invitación a participar en el procedimiento, siendo éste el caso, el Especialista deberá hacer las anotaciones correspondientes en la **Bitácora (F-PPM02-08).**

En aquellos casos en que el domicilio proporcionado sea erróneo, el invitador hará del conocimiento dicha circunstancia al Especialista o Facilitador a fin de que se ponga en contacto con el solicitante y se subsane el error en el domicilio o proporcione referencias domiciliarias.

5.5.4.- En materia penal, tratándose de la manifestación de un interviniente, Autoridad Judicial o Ministerio Público, sobre la afirmación de incumplimiento al acuerdo reparatorio por parte de uno o varios intervinientes, el Órgano podrá disponer girar citatorio a los intervinientes, para realizar una reunión de revisión de causas sobre dicha manifestación, a fin de impulsar la procuración del cumplimiento al acuerdo respectivo por los intervinientes. Dicha notificación se llevará a cabo de conformidad a las reglas establecidas para la invitación, pero será definida como citatorio.

5.6.- Reunión Informativa.
Una vez llegada la fecha señalada en la invitación, se podrá proceder de las dos siguientes maneras.

5.6.1 No Comparecencia del Invitado.
Si la persona hace caso omiso a la **Invitación**, se procederá a realizar Constancia de Inasistencia y si fuera el caso en que el solicitante quiera continuar con el trámite, se invitara nuevamente a la parte complementaria, se le invitará nuevamente a petición del solicitante, de modo que trascurridas **dos** invitaciones sin obtener respuesta, se le comunicará al solicitante que su trámite concluirá debido a la inasistencia de la parte complementaria, así mismo, el Especialista o Facilitador deberá elaborar el **Acta de Conclusión** del Procedimiento y se anexarán los registros generados enviándose al Archivo General del área.

Las partes o alguna de ellas, que por alguna razón, se vean imposibilitadas, para acudir a sesión preliminar o conjunta, podrán, juntas o indistintamente, solicitar la cancelación de la respectiva sesión, siempre y cuando, ambas, conjunta o indistintamente, acepten señalar nueva sesión. Debiendo registrar el Especialista, dicho acontecimiento en la bitácora.

5.6.2. - Comparecencia del Invitado.
Cuando la parte complementaria acude a la Unidad Regional o Unidad Móvil del Centro de Mecanismos Alternativos para la Solución de Conflictos, el Especialista explicará la información en torno a los Mecanismos Alternativos, cuál es su objeto y cuál es la diferencia entre cada uno de ellos, así como las reglas del procedimiento y se le preguntará si desea participar en el proceso, de ser así, se confirman los datos de la solicitud previamente elaborada y se programará la sesión conjunta. Todo lo anterior, siempre que previamente acredite ser la persona convocada, presentando identificación oficial vigente con fotografía.

En el supuesto de que ambas partes acepten participar en un Mecanismo Alternativo, se dejará constancia de dicha aceptación en el formato de la solicitud respectiva, debiendo colocar nombres, firmas y fecha de solicitud y aceptación del servicio.

En caso que la parte invitada no aceptara participar en ninguno de los Mecanismos Alternativos para la Solución de Conflictos, se deberá generar el **Acta de Conclusión** del procedimiento y se enviará junto con los registros generados al Archivo General del área, con lo cual se da por terminado el trámite.

Ese mismo efecto recaerá cuando, notificada la invitación con el invitado, una vez identificado como la persona convocada ante el Invitador, expresa su parecer por no aceptar participar con ningún Mecanismo Alternativo, y agrega su firma al reverso de la invitación. Lo anterior, siempre que no acuda a la sesión notificada.

5.6.3.- Programación de la Sesión Inicial.
Una vez reunidos los datos de ambas partes y estando de acuerdo con el proceso a seguir, el Especialista los citará en la fecha y hora que estime conveniente para realizar la reunión conjunta con los intervinientes en el conflicto, la cual podrá verificarse en la misma fecha en que comparezca por primera vez la parte complementaria, firmando antes de iniciar la sesión conjunta el **Convenio de Confidencialidad (F-PPM02-10)**.

5.7.- Proceso.
El Especialista hace uso de sus habilidades y técnicas para tratar de que las partes lleguen a un convenio mutuo y satisfactorio.

Durante el proceso, el Especialista o Facilitador podrá dar por terminado el servicio y elaborará un **Acta de Conclusión** del Procedimiento, cuando se presente cualquiera de las siguientes causas:

a) Por voluntad de alguna de las partes
b) Por inasistencia injustificada de alguna de las partes
c) Incumplimiento a las reglas establecidas
d) Por mantener posiciones irreductibles que impiden llegar a un acuerdo;
e) Por incumplimiento al acuerdo reparatorio;
f) Por desconocimiento del domicilio o datos para contactar a alguna de las partes;
g) Por falte de motivación para impulsar el desarrollo del proceso por más de 15 días hábiles, contados a partir del día siguiente de la última actuación.

En caso de que cualquiera de los intervinientes necesite justificar su inasistencia a sus labores por considerar indispensable su presencia en la sesión, el Director del Centro, Jefe de la Unidad Regional o Especialista de la Unidad móvil emitirá un **Justificante (F-PPM02-11)** el cual es entregado al solicitante por cada sesión en la que participe.

5.7.1.- Elaboración y Firma del Convenio o Acuerdo Reparatorio.
En caso de que las partes lleguen a un acuerdo, el Especialista o Facilitador elabora el **Convenio (F-PPM02-06) o Acuerdo Reparatorio (F-PPM02-12)** en el cual se anotan los

antecedentes del caso, las declaraciones de los participantes y las cláusulas a las que se comprometen los mismos.

El proyecto del convenio es revisado por el Director del Centro de Mecanismos Alternativos para la Solución de Conflictos o Jefe de la Unidad Regional, quienes tienen la autoridad para verificar la factibilidad del mismo, también verifican que el asunto no altere el orden público ni contravengan alguna disposición legal expresa o afecten derechos de terceros y una vez verificado, aprueban con su firma el convenio.

Para efecto de la integración del expediente, tanto el convenio de confidencialidad, como el Convenio o Acuerdo Reparatorio, deberán ser sellados en el fondo del cuaderno de manera que queden unidas las dos caras.

5.7.1.1.- Control del Documento no Conforme. (F-PPM02-13)
Para prevenir el uso o entrega no intencional de los Documentos, que durante la revisión se detectó que no cumplen con los requisitos mencionados anteriormente, no serán firmados por el Director del Centro de Mecanismos Alternativos para la Solución de Conflictos o el Jefe de la Unidad Regional.

La persona que realizó la revisión, entregará al Especialista o Facilitador el documento sin firma, quien a su vez, corregirá el mismo y lo enviará nuevamente a revisión. Una vez que cumpla con los requisitos es firmado de conformidad por las personas autorizadas**.**

5.7.1.2 Corrección de Registros.
En el caso que se requiriera corregir algún dato de los registros utilizados en el presente procedimiento, se realizara en base a lo definido en el procedimiento de **Control de Registros (P-CD-02),** que será, rayar con una línea horizontal el dato a corregir, escribir con pluma encima de este el dato correcto, poner una antefirma y la fecha de corrección.

5.8.- Archivo de Expedientes.
Una vez que por cualquier motivo concluye un asunto, las solicitudes o expedientes, así como los registros y documentos que le incluyen, son entregados a la Recepcionista del Centro de Mecanismos Alternativos para la Solución de Conflictos o Unidad Regional quien los envía al Archivo General del Centro o Unidad Regional para su resguardo y posterior consulta.

Con observancia en la normatividad, el expediente deberá integrarse conformarse con los siguientes documentos de acuerdo al avance del Proceso:

I. Carátula **(F-PPM02-14).**
II. Bitácora de Inicio.
III. Solicitud constando la aceptación de la parte invitada.
IV. Evaluación del Caso.
V. Oficio de Derivación y según corresponda Oficio de Contestación
VI. Invitación con las anotaciones correspondientes.
VII. Constancia de Inasistencia, en su caso.
VIII. Convenio de Confidencialidad.
IX. Convenio o Acuerdo Reparatorio.
X. Acta de Conclusión.
XI. Encuesta de Salida **(F-PPM02-07).**
XII. Oficio de Remisión de Resultado si corresponde.
XIII. En materia penal, según corresponda, Actas y Oficios de seguimiento a Acuerdo Reparatorio.
XIV. En materias no penal, según corresponda, Documentación relativa a la Reestructuración de Convenio.
XV. Bitácora Adicional, según corresponda, para registro de actividades de Seguimiento al Acuerdo Reparatorio o de Reestructuración de Convenio.

5.9.- Seguimiento de Convenio y Acuerdo Reparatorio.

El Centro de Mecanismos Alternativos deberá implementar un área de seguimiento en cada Unidad Regional, la cual se encargará de verificar el cumplimiento de convenios o acuerdos reparatorios firmados ante la Unidad Regional o Unidad Móvil y en caso contrario, de facilitar mediante la implementación de acciones, el cumplimiento de los mismos.

Los plazos para verificar el seguimiento a cada convenio o acuerdo reparatorio, se establecerán en función de los términos para el cumplimiento de cada instrumento, es decir, existen plazos de cumplimiento inmediato o diferido, en dicho sentido, a cada uno de los señalados corresponderá el siguiente seguimiento:

a) Tratándose de acuerdos o convenios de cumplimiento inmediato, éstos se entienden cumplidos en el acto y no generan seguimiento posterior;

b) Tratándose de acuerdos o convenios de cumplimiento diferido, en materia Penal, por cada fecha para cumplir con una obligación o acontecimiento, se brindará el seguimiento. En las materias no penales, el seguimiento podrá realizarse en dos ocasiones, siendo estas,

posterior al cumplimiento de la primera y la última obligación o acontecimiento descritos en el cuerpo del referido instrumento.

c) Tratándose de acuerdos o convenios de cumplimiento diferido, en los que no exista un plazo específico, el seguimiento en materia penal, se brindará dentro del tiempo que dura un año, contado a partir de la firma del instrumento, salvo disposición en contrario, pudiendo verificarlo por dos ocasiones, durante dicho término. El seguimiento en materias no penales se deberá llevar a cabo, como mínimo, por dos ocasiones, durante el plazo de seis meses. Pudiendo verificarse, salvo criterio diverso del Especialista, el primer seguimiento al finalizar el segundo mes y el segundo seguimiento, al finalizar el sexto mes, ambos contados a partir de la fecha de firma del Convenio.

5.9.1.- Del Seguimiento

Los registros de cada seguimiento, se deberán anotar en la bitácora de cada expediente, recabando la fecha y hora, el número de teléfono o dirección donde se realizó y la información que se haya dado, así como el nombre de quien realizó el seguimiento y con quien se atendió.

En materia penal el seguimiento se podrá realizar vía telefónica, mediante visitas, o mediante el uso de medios electrónicos, de conformidad a la Ley de la materia.

5.9.2.- Incumplimiento del Convenio o Acuerdo Reparatorio

En Materia Penal, en caso de resultar del seguimiento, circunstancias que señalen el incumplimiento del acuerdo reparatorio, se dará lugar a realizar apercibimiento a los intervinientes, visitas de verificación, llamadas telefónicas, citación de los Intervinientes, reuniones de revisión y las establecidas en la Ley de la Materia; de cuyas actuaciones, podrá desprenderse a criterio del Facilitador o a petición de los Intervinientes, la elaboración de Actas de Seguimiento o Revisión de Acuerdo Reparatorio.

En Materias No Penal, en caso de resultar del seguimiento, circunstancias que señalen el incumplimiento de convenios, se dará lugar a recordar a las partes que pueden iniciar el procedimiento de nueva cuenta solicitando la reestructuración de convenio.

6.- MONITOREO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y REFERENCIAS.

6.1.- Monitoreo.

El Director del Centro y el Jefe de Unidad Regional, serán quienes vigilen el exacto y la correcta aplicación del procedimiento.

6.2.- Medición.
Obtener como mínimo una calificación de 80**%** en las encuestas que se aplican a las partes una vez culminado el Proceso.

De la totalidad de los procedimientos dirigidos por el Especialista o Facilitador, el 60% deberá culminar en un Acuerdo entre las Partes.

El invitador tendrá cuatro días hábiles a partir que se solicite el servicio de Mecanismos Alternativos para que se entregue la invitación.

La fecha para llevar a cabo la reunión informativa, no podrá rebasar diez días hábiles a partir de que se solicite el servicio, salvo petición expresa de las partes o que la Autoridad Judicial, a través de sus conductos, le corresponda notificar la convocatoria, en dicho supuesto se deberá de considerar los tiempos y formalidades para las notificaciones personales de las Autoridades Judiciales.

6.3.- Análisis.
El análisis se realizará tomando en cuenta los conceptos incluidos en la siguiente tabla y lo descrito en el procedimiento Análisis de Datos (P-MC-01).

Fuente de Información	Concepto	Método de Análisis	Frecuencia	Técnica Estadística Aplicable	Responsable	Registro	Aplicación
Encuesta de Salida	80 de calificación mínima a obtener en las encuestas.	Gráfica de barras	Mensual	Gráfica de tendencia a partir de la segunda medición	Director del Centro de Mecanismos Alternativos para la Solución de Conflictos o Jefe de la Unidad Regional.	F-PPM02-07	Aumentar la satisfacción del usuario externo.
Convenio	60% de los procedimientos deberá culminar en acuerdo entre las partes	Gráfica de barras	Mensual	Gráfica de tendencia a partir de la segunda medición	Director del Centro de Mecanismos Alternativos para la Solución de Conflictos o Jefe de la Unidad Regional	F-PPM02-06	Incremento de productividad.
Invitación	Entregar invitaciones máximo 4 días hábiles después de solicitado el servicio.	Gráfica de barras	Mensual	Gráfica de tendencia a partir de la segunda medición	Director del Centro de Mecanismos Alternativos para la Solución de Conflictos o Jefe de la	F-PPM02-05	Incremento de productividad.

					Unidad Regional		
Invitación	Fijar fecha para reunión informativa no máximo de 10 días hábiles a partir de la solicitud	Gráfica de barras	Mensual	Gráfica de tendencia a partir de la segunda medición	Director del Centro de Mecanismos Alternativos para la Solución de Conflictos o Jefe de la Unidad Regional	F-PPM02-05	Incremento de productividad.

6.4.- Referencias.

6.4.1.-Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos;
6.4.2.- Tratados Internacionales;
6.4.3.- Constitución Política del Estado de Tamaulipas;
6.4.4.- Ley de Mediación para el Estado de Tamaulipas;
6.4.5.- Reglamento de Mediación para el Poder Judicial del Estado de Tamaulipas;
6.4.6.- Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de Tamaulipas;
6.4.7.- Código Civil del Estado de Tamaulipas;
6.4.8.- Código de Procedimientos Civiles del Estado de Tamaulipas;
6.4.9.- Código Penal del Estado de Tamaulipas;
6.4.10.- Código de Procedimientos Penales del Estado de Tamaulipas;
6.4.11.- Ley de Justicia para adolescentes del Estado de Tamaulipas;
6.4.12.- Ley de Justicia de Paz del Estado de Tamaulipas;
6.4.13.- Ley de Prevención de la Violencia Familiar del Estado de Tamaulipas.
6.4.14.- Norma Iso 9001-2008
6.4.15.- Elaboración y Control de Documentos
6.4.16.- Control de Registros
6.4.17.- Análisis de Datos
6.4.18.- Reglamento del Archivo Judicial
6.4.19.- Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos en Materia Penal; y
6.4.20.- Código Nacional de Procedimientos Penales.

7.0.- Anexos.

N/A

8.0.- Registros.

Código	Tipo de Registro o documento	Descripción	Responsable de elaboración	Responsable de resguardo	Lugar de Retención	Tiempo de retención
F-PPM02-01	Acta de Conclusión	Papel	Especialista	Director del Centro o Jefe de Unidad Regional de Mecanismos Alternativos para la Solución de Conflictos.	Centro de Mecanismos Alternativos para la Solución de Conflictos	Tres años
F-PPM02-02	Evaluación del Caso (No Procedente)	Papel	Recepcionista	Director del Centro o Jefe de Unidad Regional de Mecanismos Alternativos para la Solución de Conflictos.	Centro de Mecanismos Alternativos para la Solución de Conflictos	Tres años
F-PPM02-03	Evaluación del Caso (Procedente)	Papel	Recepcionista	Director del Centro o Jefe de Unidad Regional de Mecanismos Alternativos para la Solución de Conflictos.	Centro de Mecanismos Alternativos para la Solución de Conflictos	Tres años
F-PPM02-04	Solicitud	Papel	Interesado, Recepcionista o Especialista	Director del Centro o Jefe de Unidad Regional de Mecanismos Alternativos para la Solución de Conflictos.	Centro de Mecanismos Alternativos para la Solución de Conflictos	Tres años
F-PPM02-05	Invitación	Papel	Invitador	Director del Centro o Jefe de Unidad Regional de Mecanismos Alternativos para la Solución de Conflictos.	Centro de Mecanismos Alternativos para la Solución de Conflictos	Tres años
F-PPM02-06	Convenio	Papel	Especialista	Director del Centro o Jefe de Unidad Regional de Mecanismos Alternativos para la Solución de Conflictos.	Centro de Mecanismos Alternativos para la Solución de Conflictos	Tres años
F-PPM02-07	Encuesta de Salida	Papel	Especialista	Director del Centro o Jefe de Unidad Regional de Mecanismos Alternativos para	Centro de Mecanismos Alternativos para la Solución de	Tres años

				la Solución de Conflictos.	Conflictos	
F-PPM02-08	Bitácora	Papel	Especialista	Director del Centro o Jefe de Unidad Regional de Mecanismos Alternativos para la Solución de Conflictos.	Centro de Mecanismos Alternativos para la Solución de Conflictos	Tres años
F-PPM02-09	Constancia de No Asistencia	Papel	Especialista	Director del Centro o Jefe de Unidad Regional de Mecanismos Alternativos para la Solución de Conflictos.	Centro de Mecanismos Alternativos para la Solución de Conflictos	Tres años
F-PPM02-10	Convenio de Confidenciali-dad	Papel	Especialista	Director del Centro o Jefe de Unidad Regional de Mecanismos Alternativos para la Solución de Conflictos.	Centro de Mecanismos Alternativos para la Solución de Conflictos	Tres años
F-PPM02-11	Justificante	Papel	Especialista	Director del Centro o Jefe de Unidad Regional de Mecanismos Alternativos para la Solución de Conflictos.	Centro de Mecanismos Alternativos para la Solución de Conflictos	Tres años
F-PPM02-12	Acuerdo Reparatorio	Papel	Facilitador	Director del Centro o Jefe de Unidad Regional de Mecanismos Alternativos para la Solución de Conflictos.	Centro de Mecanismos Alternativos para la Solución de Conflictos	Tres años
F-PPM02-13	Documento No Conforme	Papel	Director/Jefe de Unidad	Director del Centro o Jefe de Unidad Regional de Mecanismos Alternativos para la Solución de Conflictos.	Centro de Mecanismos Alternativos para la Solución de Conflictos	Tres años
F-PPM02-14	Carátula	Papel	Recepcionista	Director del Centro o Jefe de Unidad Regional de Mecanismos Alternativos para la Solución de Conflictos.	Centro de Mecanismos Alternativos para la Solución de Conflictos	Tres años
F-PPM02-15	Acta de Seguimiento o Revisión de Acuerdo Reparatorio	Papel	Área de seguimiento o Facilitador	Director del Centro o Jefe de Unidad Regional de Mecanismos Alternativos para la Solución de Conflictos.	Centro de Mecanismos Alternativos para la Solución de Conflictos	Tres años